

Zuverlässige Helfer im Straßenverkehr

Der Motor streikt oder der Reifen ist platt? Und das ausgerechnet auf der Autobahn. Oft hilft da nur der Gang zur Notrufsäule. Über 14.000 dieser Säulen stehen im Abstand von je zwei Kilometern entlang deutscher Autobahnen, rund 6.000 Notrufsäulen an Bundes- und Landstraßen. Betrieben werden sie von der GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG. Die Anrufe werden automatisch in eines der beiden GDV-Call Center in Hamburg geleitet. Rund um die Uhr nehmen sich die 62 Mitarbeiter dort den Problemen der Autofahrer an.

„1.200 Notrufe gehen im Durchschnitt täglich bei uns ein“, erklärt Heiko Beermann, Geschäftsführer der GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG. „Bei Ferienbeginn oder -ende nimmt die Anzahl der Anrufe deutlich zu.“ Erreicht das Call Center ein Notruf, ermittelt der Agent, ob es sich um eine harmlose Panne oder einen schweren Unfall handelt. „Bei einem Unfall alarmiert der Mitarbeiter sofort Polizei und Rettungsleitstelle“, so Beermann weiter. Da alle Notrufsäulen geovermessen sind, dauert die Standortbestimmung nur Sekunden

Bei einer Autopanne entscheidet der Anrufer selbst, wer zur Hilfe geschickt werden soll. „Der Vorteil liegt auf der Hand, denn der Autofahrer nennt zum Beispiel seinen Automobilclub, seine Versicherung, bei der er eine Schutzbriefdeckung besitzt, oder einen Kraftfahrzeughersteller. Und wir schicken ihm dann den richtigen Ansprechpartner.“ Abschließend werden die Anrufer noch mit Sicherheitshinweisen versorgt.

Mehr als 50 Prozent der Anrufe erfolgen mittlerweile über das Handy. Ein entscheidendes Kriterium für schnelle Hilfe ist dabei die Standortbestimmung des Anrufers. Kaum ein Anrufer kann präzise beschreiben, wo sich das Fahrzeug genau befindet. Über die Telefonnummer 0800 66 83 66 3 können alle Handy-Anrufe geortet werden. „Ist der Anrufer

mit der Ortung einverstanden, holen wir die Standortinformation vom Mobilfunkanbieter ein und verbinden sie mit dem Datenbestand der Straßennetze der Notrufzentrale“, erklärt Beermann. Der Agent versucht dann durch spezifische Fragen an den Anrufer den aktuellen Aufenthaltsort weiter zu präzisieren.

„Unsere Call Center-Agenten werden für diese Aufgabe umfassend geschult“, berichtet Beermann. „Sie müssen nicht nur die Technik beherrschen, sondern auch den emotionalen Belastungen, die dieser Job mit sich bringt, Stand halten. Wenn das Telefon klingelt, weiß man schließlich nie, ob es sich nur um einen Blechschaden oder um einen Unfall mit Schwerverletzten handelt. Gerade in solchen Situationen müssen unsere Mitarbeiter aber einen kühlen Kopf bewahren.“



Top 50 CC ist eine Medieninitiative des

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF vertritt eine Vielzahl von Unternehmen, die 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen Inhouse Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

TOP 50 CC will das Image der Call Center Branche mit positiven Nachrichten aus der Welt des Dialogmarketing verändern. In dieser stark wachsenden Branche arbeiten knapp 400.000 Menschen – in ganz normalen Beschäftigungsverhältnissen. Sie nehmen Beschwerdeanrufe entgegen, helfen in Assistance-Centern bei Autopannen oder Notfällen, beraten Kunden bei komplexen Themenstellungen zu Produkten und Dienstleistungen und verkaufen Produkte an interessierte Verbraucher – in täglich ca. 20 Millionen Telefonaten allein in Deutschland.

// 2.548 Anschläge



Die guten Seiten der Call Center

Bilder zu Call Center-Situationen finden Sie im Internet unter:
www.tbn-pr.de/kd/ccf/

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz
Badstraße 13-15
90762 Fürth
E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Telefon: 0911/977 916-0
Fax: 0911/977 916-19
www.tbn-pr.de/kd/ccf